

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hipotesis dan pembahasan yang telah sesuai dengan pembahasan sebelumnya maka dapat diambil dari kesimpulan ini yaitu:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Planet Futsal Batam.
2. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Planet Futsal Batam.
3. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Planet Futsal Batam.
4. Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Planet Futsal Batam.

5.2 Saran

Adapun saran yang diajukan penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seiring semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis, disarankan kepada pihak manajemen Planet Futsal Batam untuk meningkatkan pelayanan yang baik agar tetap bisa bersaing dengan para pesaingnya. Dan memberikan kepercayaan serta lokasi seperti tempat parkir yang bebas dari parkir liar

dan tempat penonton yang nyaman. Hal ini penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Disarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan variabel kontrol lainnya dalam melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan sehingga nantinya dapat dilihat apakah variabel kontrol tersebut juga dapat mengontrol pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen seperti yang telah dilakukan dalam penelitian ini.
3. Dari hasil pengujian dan kajian teori yang didapatkan maka disarankan kepada Planet Futsal Batam dalam mempertimbangkan kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi pada penilaian kepuasan pelanggan.